

Mensaje del Superintendente Dagoberto Quiroga a los vocales de control en su día “Los servicios públicos son fines esenciales del Estado”

Comunicado 33 - 11 de julio de 2023

Bogotá

La participación social es un componente esencial de nuestro modelo de prestación, pues los servicios públicos no son un producto cualquiera que se compra en el mercado.

Los servicios públicos, según nuestra Constitución Política, son fines esenciales del Estado. Son derechos ciudadanos y de su acceso en condiciones de calidad y eficiencia depende el bienestar de los colombianos.

Nuestra Constitución, en la mayoría de los casos, delegó en empresas privadas la prestación o intermediación de servicios públicos, pero esto no significa que sean un negocio.

Al prestar servicios públicos, las empresas privadas cumplen una finalidad del Estado y, por eso, tienen que ser sometidas al más estricto escrutinio de parte del gobierno y de los usuarios.

La Superintendencia tenemos mucha información sobre la situación de los servicios públicos. La mayoría de los prestadores reportan en nuestro sistema único de información las variables sobre tarifas, cobertura, inversiones y estados financieros, entre muchas otras.

Sin embargo, son los usuarios quienes mejor conocen sobre la forma como se prestan los servicios públicos en Colombia.

Son ellos los que tienen que padecer los problemas en la continuidad del servicio del agua, la mala gestión de residuos que ponen en riesgo su salud y el dolor de cabeza de conseguir el dinero para pagar el recibo de la luz.

Por eso, la gestión de vigilancia, inspección y control de la Superintendencia de Servicios Públicos queda incompleta sin el conocimiento de los usuarios.

Los vocales de control, hoy 11 de julio del 2023 en su día cumplen un papel fundamental al llevar esta información de los usuarios a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Motivados por un espíritu de servicio, los vocales de control:

- Enseñan a la comunidad sus deberes y derechos
- Escuchan sus problemas
- Ayudan a tramitar quejas y reclamos
- Conminan y co-ayudan a las alcaldías, empresas prestadoras y la Superintendencia a dar soluciones.
- Desde que asumí la dirección de esta Superintendencia el año pasado, mi objetivo principal ha sido poner a los usuarios en el centro de nuestra gestión; realizar todas nuestras actividades con el fin último de proteger sus derechos.

En esta tarea, el trabajo desinteresado e incansable de los vocales es de vital importancia. Por eso, en la Superintendencia nos esforzamos para tener una relación más estrecha y fluida con los vocales de control.

Por ejemplo, en nuestros foros de “Servicios Públicos por la Vida” he tenido la oportunidad de reunirme con centenares de usuarios, vocales y veedores para escuchar directamente sus preocupaciones.

En estos foros también hemos abierto espacio para que las usuarias, usuarios, líderes de la comunidad, entre otros, muchas veces representados por los vocales de control, conversen con los prestadores y entidades de gobierno para encontrar soluciones a los problemas más apremiantes.

Sin embargo, aún tenemos un largo camino por recorrer para vincular de forma mucho más efectiva a los vocales en el control de servicios públicos.

- 710 municipios de Colombia no tienen un comité de Control Social de Servicios Públicos.
- En departamentos como Bolívar y Chocó, con gravísimos problemas de disposición de residuos, más del 90 por ciento de los municipios no tienen Comités de Control Social de Servicios Públicos.
- La Costa Caribe, con todos sus problemas de agua y tarifas de energía, apenas tiene estos Comités en el 10 por ciento de los municipios.
- Esta situación es inaceptable, pues de acuerdo a la ley, todos los municipios del país deberían tener al menos uno de estos comités.

Desde la Superintendencia tenemos la obligación de promover su formación y ofrecer capacitación y apoyo a los vocales de control, pero el año pasado apenas realizamos 34 talleres de capacitación.

Esta, sin duda, es una cifra muy baja, teniendo en cuenta la importancia de los vocales de control y que nuestra Constitución tiene a la participación como uno de sus pilares.

La cifra no sorprende, pues la Superintendencia de Servicios Públicos apenas tiene presencia en siete capitales de departamento, lo que hace supremamente difícil fomentar y acompañar las tareas de los vocales de Control.

Una de nuestras metas, entonces, es llevar a esta entidad a todas las capitales de departamento de Colombia.

De esta forma podremos estrechar nuestros vínculos con la ciudadanía y promover la formación de más Comités de Control Social de Servicios Públicos para que, a través de ellos, podamos fortalecer nuestra la tarea de vigilancia.

En el marco Constitucional del gobierno del cambio del presidente Gustavo Petro, la participación de las líderes, líderes de la sociedad en su totalidad, es la medula de nuestro trabajo.

En servicios públicos es la concreción del plan de Desarrollo Colombia Potencia mundial de la vida en ordenar el territorio alrededor del agua, como de los servicios públicos de la vida.